

عنوان مقاله:

ارتقاء خدمات هتلینگ بیمارستانی گامی در جهت افزایش رضایت گیرندگان خدمت

محل انتشار:

پنجمین کنگره تخصصی ساخت بیمارستان و مدیریت منابع و تجهیزات (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 5

نویسندگان:

بهزاد سروران - متخصص نوزادان- رییس مرکز آموزشی درمانی آیت الله طالقانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز

احد اسلامی - مرکز آموزشی درمانی آیت الله طالقانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز

فریبا نیکان - مرکز آموزشی درمانی آیت الله طالقانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز

محمدرضا نریمانی - مرکز آموزشی درمانی آیت الله طالقانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز

خلاصه مقاله:

مقدمه : امروزه مفهوم رضایتمندی بیماران در تمام دنیا در حوزه مراقبت های پزشکی اهمیت بسیار ویژه ای یافته است. رضایت بیمار به دنبال دریافت خدمات مطلوب و صحیح حاصل می شود، که مسلماً صرفاً به دلیل ارائه خدمات حرفه ای و بهره مندی از فناوری های پیشرفته محقق نمی شود؛ بلکه سهم عمده این رضایتمندی متأثر از کیفیت و تنوع خدمات هتلینگ و رفتار کارکنان می باشد. بدین منظور ، اقدامات لازم برای بهبود خدمات هتلینگ (بهسازی و بازسازی ساختمان و تاسیسات، اقلام و تجهیزات، نیروی انسانی و توانمندسازی مدیران اجرایی) مرکز آموزشی درمانی آیت الله طالقانی شهرستان تبریز تعیین و ارتقاء داده شد. روش کار : ابتدا وضعیت موجود از نظر خدمات هتلینگ بررسی و اقدامات لازم برای استاندارد سازی خدمات هتلینگ اولویت بندی گردید . سپس جلساتی با کارشناسان دفتر فنی در خصوص برآورد ریالی بهسازی و بازسازی (موارد مشخص شده حاصل از بررسی وضعیت) ، با مدیران اجرایی در رابطه با تجهیزات ، اقلام هتلینگ و ... (مطابق چک لیست) ، برگزاری گردید، و نهایتاً کارشناسان ذیربط برنامه عملیاتی را تدوین نمودند. رضایت سنجی گیرندگان خدمت از کیفیت و تنوع خدمات هتلینگ با بکارگیری پرسشنامه ابلاغ شده از سوی معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی تبریز، قبل و بعد از اقدامات بهسازی و بازسازی صورت گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS - 21 انجام شد. یافته ها : این مرکز به دنبال اقدامات بهسازی و بازسازی بخش های مختلف (بخش جراحی زنان 1 و 2 ، جراحی مردان ، بخش مراقبت های ویژه نوزادان، بخش نوزادان ، اتاق عمل ، بخش رادیولوژی ، داروخانه ، ساخت مخازن آب، بهسازی اتاق برق و دستگاه ژنراتور، بازسازی بخش لثری ، انبار ، سالن مطالعه ، اتاق مادران ، پلویون پزشکان ، خرید تجهیزات مدرن مانند دستگاه سونوگرافی ، دستگاه رادیولوژی دیجیتال ، دستگاه Frozen Section و ...) توانست لوح هتلینگ برتر در سطح کشور، را از مقام محترم وزیر بهداشت - درمان و آموزش پزشکی اخذ نماید. علاوه بر اقدامات مذکور ، بخش LDR (لیبر، زایمان و ریکاوری) بزرگترین بخش زایمان مدرن در استان آذربایجان شرقی مجهز به 9 اتاق تک تخت با امکان حضور یک نفر همراه به انتخاب مادر و با تجهیزات کاملاً پیشرفته و اختصاصی به منظور ترویج زایمان واژینال، نیز احداث و افتتاح گردید. نتایج نشان داد میزان رضایت بیماران در مقایسه با سال های قبل به طور معناداری افزایش یافته است. نتیجه گیری : با توجه به یافته های مطالعه میتوان نتیجه گیری نمود که ارتقاء خدمات هتلینگ می تواند نقش اساسی در رضایتمندی بیماران و همراهان آن داشته باشد.

کلمات کلیدی:

هتلینگ ، رضایتمندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/828103>



